

**PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN
PADA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Penyusun:

ALFIYATUL MUAWANAH

14020414060024

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

Tahun Akademik 2017

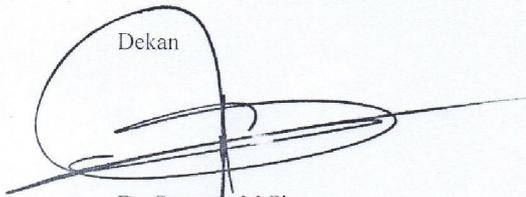
PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian Dinas pendidikan dan Kebudayaan provinsi
Jawa Tengah

Nama Penyusun : Alfiyatul Muawanah
NIM : 14020414060024
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

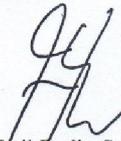
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Diploma III

Semarang, 28 September 2017



Dr. Sunarto, M.Si
NIP. 19660727 199203 1 001

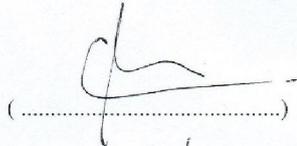
Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
NIP. 19610510 198902 1 002

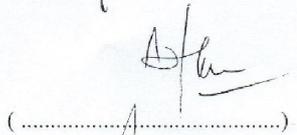
Dosen Pembimbing :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

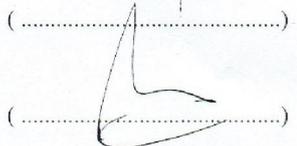


Dosen Penguji Tugas Akhir :

1. Dra. Dyah Hariani, MM



2. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Alfiyatul Muawanah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020414060024
3. Jurusan / Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran
4. Alamat : Ds. Sluke Rt. 01 Rw. 03 Kec. Sluke
Kab. Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

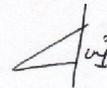
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 28 September 2017

Pembuat Pernyataan,



Alfiyatul Muawanah

MOTTO

Kesabaran adalah kunci masuk untuk semua kenikmatan
yang bertahan lama

Persembahan

- *Kedua orangtuaku Mashadi dan Stiqomah yang sangat aku sayangi,
terimakasih untuk doa yang tak pernah putus untukku*
 - *Adik-adikku yang lucu, Minan dan Irfan yang menjadi
penyemangatku*
- *Pria teristimewa Miftakhus Ulum, terimakasih untuk kasih sayang
serta dukungan yang tak pernah putus untukku*
- *Sahabat-sahabatku Erika, Asti, Fita, Yana, Joesha, suatu saat aku
pasti merindukan kalian*

ABSTRAKSI

Nama Penyusun : Alfiyatul Muawanah
NIM : 14020414060024
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi
Jawa Tengah
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Penelitian ini dilakukan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana prosedur pelayanan pensiun dan apa saja hambatan yang dialami. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengamatan secara langsung. Narasumber dalam penelitian yaitu pegawai yang melayani usul pensiun dan pengusul pensiun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa hambatan yaitu belum adanya SOP (Standart Operasional Prosedur), keterlambatan pembuatan surat dari Dinas, dan banyak pengusul yang menyatakan bahwa mereka tidak memahami prosedur pelayanan pensiun.

Saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini yaitu perlu adanya penyusunan SOP sebagai acuan pegawai dalam melakukan pelayanan. Setiap pegawai harus mempunyai kesadaran disiplin agar tidak terjadi kesalahan dalam pengetikan atau kesalahan dalam memasukkan data. Pihak Dinas sebaiknya memberikan sosialisasi terlebih dahulu Tengah terkait dengan prosedur pelayanan pensiun.

Kata kunci: prosedur, pelayanan, pensiun

ABSTRACT

Author Name : Alfiyatul Muawanah
Student Number : 14020414060024
Title Of Final Project : Retirement Service Procedure in Sub Division General
and Personnel Department of Education and Culture of
Central Java Province
Program Of Study : DIII Office Administration

This research was conducted by Sub Division of General and Personnel of Education and Culture Office of Central Java Province. Problems to be studied are how the procedure of retirement services and what are the obstacles experienced. The research used qualitative method with direct observation. Resource persons in the study of employees who serve the retirement and proposer of retirement.

The results of this study indicate that the procedures for retirement services in Sub Division General and Personnel are quite good, there are only a few obstacles, namely the absence of SOP (Standard Operational Procedure), the delay of making a letter from the Office, and many proposers who stated that they do not understand the procedure retirement.

Suggestions that writers can provide in this research that is necessary to the preparation of SOP as a reference employee in the service. Every employee must have discipline awareness to avoid mistakes in typing or errors in entering data. The Dinas should provide socialization in advance with regard to the procedures for retirement services.

Keyword: procedure, service, retirement

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Alloh SWT, karena atas berkat Rahmat dan Hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul prosedur pelayanan pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Pelaksanaan penelitian sampai dengan penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, memberikan kesehatan dan kelancaran kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik.
2. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dra. Hesti Lestari, MS, selaku Ketua Program Studi Diploma III administrasi Perkantoran Universitas Diponegoro Semarang.
4. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mencurahkan pikiran dan waktu untuk membimbing penulis dalam Tugas Akhir.
5. Dra. Dyah Hariani, M.M, selaku dosen penguji yang telah bersedia mencurahkan pikiran dan waktu untuk menguji penulis dalam Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan mata kuliah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyalurkan ilmu yang didapat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAKSI..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Pokok Pembahasan | 4 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4 Kerangka Teori..... | 6 |
| 1.4.1 Pelayanan Publik..... | 6 |
| 1.4.2 Asas Pelayanan Publik | 9 |
| 1.4.3 Standar Pelayanan Publik | 10 |
| 1.4.4 Prosedur Pelayanan | 12 |
| 1.4.5 Pensiun | 14 |
| 1.5 Metode Penelitian | 15 |
| 1.5.1 Definisi Konseptual..... | 16 |
| 1.5.2 Definisi Operasional..... | 17 |
| 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data | 18 |
| 1.5.3.1 Data Primer | 18 |
| 1.5.3.1 Data Sekunder | 18 |

| | | |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.5.4 | Populasi dan Sampel | 19 |
| BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENDIDIKAN DAN | | |
| KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH | | |
| 2.1 | Sejarah Singkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah | 21 |
| 2.2 | Visi dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah | 23 |
| 2.3 | Tujuan dan Sasaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah | 24 |
| 2.4 | Bagan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah..... | 25 |
| 2.5 | Susunan Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah | 27 |
| 2.6 | Tugas Pokok Sub Bagian Umum dan Kepegawaian..... | 28 |
| 2.7 | Bentuk-bentuk Pelayanan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian | 29 |
| BAB III TEMUAN PENELITIAN..... | | |
| 3.1 | Informan..... | 30 |
| 3.2 | Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian | 30 |
| 3.3 | Hambatan Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian..... | 50 |
| BAB IV PENUTUP | | |
| 4.1 | Kesimpulan | 53 |
| 4.2 | Saran | 56 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah..... | 25 |
| Gambar 3.1 | Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017 | 33 |
| Gambar 3.2 | Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017 (Perbaikan) | 45 |